



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



<p>CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO</p>	<p>En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, se realizó el seguimiento y verificación de los Derechos de petición y solicitudes interpuestos, se realizó muestra aleatoria a los meses de enero a junio de 2021, revisándose 40 solicitudes con sus respectivas respuestas en el sistema, evidenciando que según la muestra revisada existen 20 finalizados pero vencidos (color rojo)</p> <p>En conclusión:</p> <p>De acuerdo a las evidencias revisadas se pudo concluir que se encuentran PQRS finalizadas vencidas en la INTRANET, y que una vez revisada la información soporte 10 fueron atendidas en los términos establecidos y las demás no.</p> <p>Se debe tener en cuenta que por la emergencia sanitaria decretada por el COVID-19 se expidió por el Gobierno Nacional Decreto 491 del 28 de marzo del 2020 donde en su artículo 5 realiza la ampliación de términos para atender peticiones.</p>
<p>OBSERVACIONES GENERALES</p>	<p>Se recomienda que, en el aplicativo de las PQRS (INTRANET):</p> <ul style="list-style-type: none">-Cuando se presenten cambios en los términos de presentación en lo que respecta de las peticiones que generan los clientes externos, se debe notificar de manera formal a la empresa prestadora del servicio (SEVEN soluciones informáticas) para que en la plataforma se deje la observación y así no hayan anotaciones negativas cuando sea revisada por los Entes de Control.

Cordialmente,

Omar Alexis Osorio Martínez
Asesor de Control Interno
Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia
FOMVIVIENDA E.I.C.E

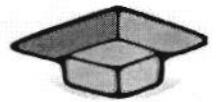


Proyecto y Elaboro: Omar Alexis Osorio Martínez



Nit: 800.246.890-7

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia



FOMVIVIENDA
Empresa de Fomento
de Vivienda de Armenia

Armenia, 14 de julio de 2021

Doctora

Natalia Merchán Valencia

Gerente General (e)

Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

FOMVIVIENDA E.I.C.E

Asunto: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2021

Cordial Saludo:

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, de forma atenta presento ante su despacho el informe de los resultados obtenidos del seguimiento realizado por parte de la oficina de control interno de la empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA E.I.C.E, a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, para este análisis se tomaron muestras aleatorias físicas de los PQRS recibidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de la vigencia anteriormente mencionada; igualmente se revisaron todas PQRS del semestre en el aplicativo administrativo de los PQRS de la Empresa "Ventanilla Única Virtual".

FOMVIVIENDA	
Correspondencia Enviada	
2021EE635	
Ciudadano: NATALIA	
MERCHAN VALENCIA	
Fecha: 2021-07-14 14:53:05	
Dependencia:	
Control Interno	
Asunto: INFORMA DE	
SEGUIMIENTO PQRS PRIMER	
SEMESTRE 2021	
Anexos: 0	
Funcionario:	
Omar Alexis Osorio martinez	
Radicado por:	
Recepción	

FECHA DE PRESENTACIÓN	julio 14 de 2021
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el estado de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes por parte de la Empresa FOMVIVIENDA en el primer semestre de la vigencia 2021.
ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	El seguimiento cubre el periodo comprendido entre 01 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021, revisado en físico las PQRS interpuestas ante la entidad en los meses anteriormente mencionados, haciendo uso de una muestra aleatoria.
CLIENTE DEL SEGUIMIENTO	La Gerencia de FOMVIVIENDA, delegado para la administración del sistema de atención de las PQRS y cada líder que se involucre en las respuestas correspondientes.
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	Omar Alexis Osorio Martínez- Asesor de Control Interno
CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO	Evaluar el estado de las respuestas de las PQRS que ingresaron a la Empresa FOMVIVIENDA E. I.C.E en términos de oportunidad y veracidad de la información.